

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย  
ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางอภิวันท์ มหาวัจน์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ ดร.รวีพร กุเจริญไพศาล ประธานกรรมการ  
อาจารย์กุลศิริ ไคว์สุวรรณ กรรมการ

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่เก็บข้อมูลจากพนักงาน จำนวน 184 ราย โดยใช้แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นหญิงมากที่สุด มีอายุ 36-45 ปี

ส่วนใหญ่สมรสหรืออยู่ด้วยกัน การศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งในการปฏิบัติงานคือระดับปฏิบัติหน้าที่บริการลูกค้า/สินเชื่อ มีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ระยะเวลาการทำงาน ในธนาคารกรุงไทย 15 - 24 ปี โดยมีทรัพย์สิน เป็นโทรศัพท์มือถือมากที่สุด รองลงมาคือ รถยนต์ส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดไม่เคยย้ายสถานที่ทำงานก่อนที่จะมาทำงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย สำหรับที่ผู้เคยย้ายสถานที่ทำงานส่วนใหญ่สาเหตุที่ย้ายมาทำงานกับบมจ. ธนาคารกรุงไทย เพราะธนาคารเป็นรัฐวิสาหกิจที่มีความมั่นคง

ผลการศึกษาปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับในความสามารถและได้รับการยกย่องนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่

การงานและลักษณะงานที่ทำ และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ โอกาสในการเจริญเติบโตส่วนตัว

ส่วนปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ความมั่นคงในการทำงาน ชีวิตส่วนตัว ตำแหน่งงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น วิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงานของธนาคาร สภาพการทำงานและค่าตอบแทน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

**Independent Study Title**     Job Satisfaction of the Staff of Krung Thai Bank Public  
Company Limited in Mueang District, Chiang Mai Province

**Author**                             Mrs. Apiwan Mahawat

**Degree**                             Master of Business Administration

**Independent Study Advisory Committee**

Assoc. Prof. Dr. Rawiporn Koojaroenpaisan                     Chairperson

Lecturer Kunsiree Khowsuwan                                     Member

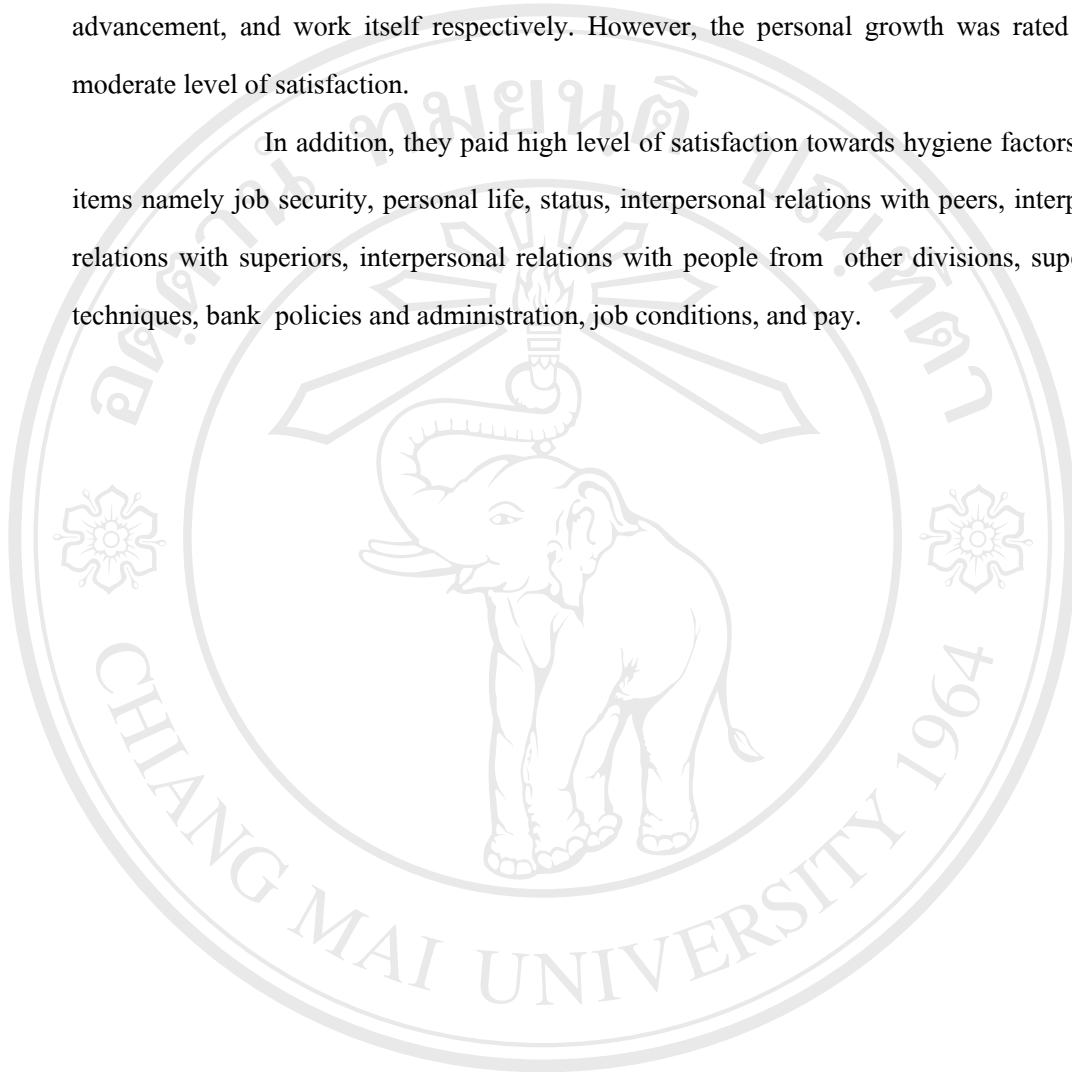
**Abstract**

This independent study aimed to explore the job satisfaction of the staff of Krung Thai Bank (KTB) Public Company Limited in Mueang district, Chiang Mai province. Data collection was conducted through the questionnaire distribution to 184 staff. Then, the narrative statistics which consisted of frequency, percentage, and mean was applied in order to analyze data.

Based upon the studying results, most respondents were, female whose ages were between 36 – 45 years old married or had live together. Their educational level was Bachelor's degree and they were in charge of operating position entitled customer service/credit service. Their average monthly income were 30,001 – 40,000 baht and had worked at the KTB for 15 – 24 years. The results indicated that most of them owned mobile phones and personal cars, as their properties, respectively. Most of them, did not work any where before working with KTB, while some who moved from another companies pointed out that they moved to work with KTB because KTB was a government enterprise which had security assurance.

According to findings regarding the job motivation, respondents rated their satisfaction at the high level for factors namely achievement, recognition, responsibility, advancement, and work itself respectively. However, the personal growth was rated at the moderate level of satisfaction.

In addition, they paid high level of satisfaction towards hygiene factors for the items namely job security, personal life, status, interpersonal relations with peers, interpersonal relations with superiors, interpersonal relations with people from other divisions, supervision techniques, bank policies and administration, job conditions, and pay.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved